

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan menjadi salah satu bagian yang tak terpisahkan dari perjalanan hidup manusia. Hal ini merupakan bagian penting karena pendidikan dapat mengubah hidup manusia menjadi lebih baik. Aktivitas yang dilakukan dalam rangka menyelenggarakan pendidikan merupakan sebuah pekerjaan yang memiliki tujuan dan mengandung sesuatu yang hendak dicapai, maka dari itu, pelaksanaan aktivitas pendidikan tersebut dilakukan dalam sebuah proses yang berkesinambungan di setiap jenis dan jenjang pendidikan. Pendidikan adalah sebuah prosesi sosial yang membantu menghilangkan kekurangan dalam masyarakat dan membantu untuk melestarikan kehidupan masyarakat.

Salah satu tempat diselenggarakannya pendidikan adalah sekolah. Sekolah pada dasarnya adalah salah satu tempat penyedia jasa pendidikan dengan segala komponen yang ada didalamnya dan memproses segala input yang ada menjadi output yang berkualitas. Sekolah merupakan salah satu lembaga sosialisasi formal. Sekolah menjadi salah satu lembaga yang memiliki andil penting dalam kehidupan karena perubahan dan pengaruh sosiologisnya. Sekolah adalah lembaga pendidikan formal yang menanamkan pengetahuan maksimum tentang mata pelajaran yang diperlukan untuk kehidupan yang berguna dan demi menuju kesuksesan dalam hidup.

Selanjutnya, dalam reformasi sekolah, organisasi pendidikan adalah cara suatu sistem pendidikan beroperasi. Organisasi pendidikan juga dapat merujuk ke lembaga nonprofit yang menyediakan layanan pendidikan. Organisasi pendidikan berarti setiap organisasi pendidikan dalam sebuah Negara yang tidak diselenggarakan untuk mencari keuntungan, yang tujuan utamanya adalah untuk mendidik dan mengembangkan kemampuan individu melalui pengajaran dengan cara menjalankan atau berkontribusi untuk mendukung sekolah, akademi, perguruan tinggi, atau universitas. Berbeda dengan sektor-sektor atau organisasi lainnya. Fokus layanan yang diberikan oleh organisasi pendidikan adalah untuk

membuat seorang pembelajar memiliki kecakapan dan kemampuan yang diperlukan untuk hidup yang lebih baik.

Selain itu, sekolah merupakan salah satu sistem yang terdapat dalam masyarakat. Sebagai sistem kemasyarakatan, sekolah bertujuan mempersiapkan siswa untuk menempati peran sosial sesuai dengan kapasitasnya setelah keluar dari sekolah. Sekolah adalah lembaga pendidikan yang dirancang untuk menyediakan ruang belajar dan lingkungan belajar untuk pengajaran siswa (atau "murid") di bawah arahan para guru. Sekolah adalah ruang terorganisir yang ditujukan untuk pengajaran dan pembelajaran. Sekolah adalah lingkungan pendidikan tempat orang-orang, khususnya anak-anak kecil belajar tentang berbagai macam topik seperti membaca, menulis, dan matematika dari seorang guru. Di banyak belahan dunia, sekolah juga membantu anak-anak mempelajari banyak hal tentang kehidupan, diantaranya mengembangkan kepribadiannya peserta didik, sekolah mendidik siswanya tentang agama dan etika dan sekolah membantu orang mengenali norma dan perilaku yang diterima secara sosial.

Sebagai sebuah sistem, sekolah terdiri dari berbagai macam subsistem. Subsistem sekolah dapat disebut dengan komponen-komponen sekolah. Komponen-komponen sekolah merupakan aspek-aspek yang terdapat disekolah yang saling berkaitan serta saling mempengaruhi satu dan lainnya. Komponen sekolah tersebut antara lain sumber daya manusia yang terdiri dari kepala sekolah, pendidik dan tenaga administrasi atau tenaga kependidikan di sekolah, kurikulum, sarana prasarana, keuangan, peserta didik dan lain sebagainya.

Komponen penting dalam sebuah sekolah atau dalam penyelenggaraan pendidikan adalah stakeholder atau pelanggan pendidikan. Dalam pendidikan, istilah stakeholders atau pemangku kepentingan biasanya mengacu pada siapa saja yang berinvestasi dalam kesejahteraan dan kesuksesan sekolah dan siswanya, termasuk administrator, guru, anggota staf, siswa, orang tua, keluarga, anggota masyarakat, pemimpin bisnis lokal, dan pemerintah. Dalam sekolah, pelanggan utama pendidikan adalah peserta didik dan orang tua. Sekolah sebagai lembaga pendidikan, menyelenggarakan layanan akademik sebagai core bussinessnya. Dalam hal ini, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa layanan akademik

merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen atau stakeholder pendidikan.

Sebagai sebuah lembaga yang berperan dalam menyediakan layanan publik, maka menjadi sebuah keharusan bagi setiap satuan pendidikan untuk menyelenggarakan layanan pendidikan yang bermutu. Suatu layanan dapat dikatakan bermutu apabila mampu memenuhi suatu standar. Oleh sebab itu, layanan pendidikan yang bermutu merupakan suatu layanan pendidikan yang memenuhi standar nasional pendidikan. Merujuk pada hal tersebut, maka layanan pendidikan di Indonesia dapat dikatakan sebagai suatu layanan pendidikan yang bermutu apabila mampu standar nasional pendidikan Indonesia sebagai mana yang diamanatkan dalam PP No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang meliputi Standar Isi, Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana Dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, Dan Standar Penilaian Pendidikan. PP No. 19 Tahun 2005 ini memberikan implikais bahwa untuk memacu pengelola, penyelenggara, dan satuan pendidikan agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu, serta sebagai perangkat lunak untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan sistem pendidikan nasional.

Salah satu layanan yang disediakan oleh setiap satuan pendidikan adalah layanan akademik. Layanan akademik dapat didefenisikan sebagai sebuah kegiatan pelayanan yang diberikan baik oleh seseorang maupun oleh sekelompok orang dengan berlandaskan pada faktor material yang dilaksanakan dalam sebuah sistem dengan mengikuti suatu prosedur serta metode tertentu yang dilakukan guna menunjang proses pembelajaran atau proses akademik dalam sebuah proses penyelenggaraan pendidikan. Pada dasarnya, menyediakan layanan akademik merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan. Sebagai layanan utama, maka penyediaan layanan akademik terhadap pelanggan pendidikan harus dilaksanakan secara berkualitas sehingga sangat mendukung terhadap kelancaran proses belajar mengajar yang dilakukan di kelas. Sehingga

dengan hal ini, siswa sebagai konsumen pendidikan utama, dapat puas dengan layanan yang diberikan serta tidak merasa dirugikan.

Selain itu, salah satu alasan seorang pelanggan pendidikan akan menentukan pilihannya untuk menjadi konsumen dalam sebuah satuan pendidikan dilihat dari layanan akademik yang disediakan oleh sekolah tersebut. Hal ini memberikan makna, bahwa pelanggan pendidikan atau masyarakat secara umumnya telah memiliki taste tersendiri terhadap pendidikan. Tampubolon (2001) menjelaskan bahwa layanan akademik atau yang sering disebut dengan layanan layanan kurikuler terdiri atas peraturan akademik, proses pembelajaran, kurikulum, proses pembimbingan/konsultasi akademik, kegiatan praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, sistem informasi, dan lain-lain. Menurut Umaedi (1999), layanan pendidikan dibedakan menjadi lima jenis layanan pokok yaitu layanan administrasi pendidikan, layanan pembelajaran, layanan ko-kurikuler, layanan penelitian, dan layanan informasi pendidikan.

Selanjutnya, dapat lebih dijelaskan bahwa secara filosofis, mutu layanan akademik atau dalam istilah asing disebut *Quality of service (QoS)* adalah gambaran atau ukuran dari keseluruhan kinerja suatu layanan. Sehingga dalam dunia pendidikan, layanan akademik dalam dunia pendidikan dapat didefinisikan sebagai gambaran atau ukuran dari keseluruhan kinerja suatu layanan dalam lembaga pendidikan. Maka dari itu, untuk dapat menghasilkan sebuah pelayanan akademik yang bermutu, terdapat banyak unsur yang terlibat didalamnya. Salah satu unsur yang paling utama dalam menyediakan layanan akademik yang bermutu adalah terkait dengan ketersediaan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, unsur sumber daya manusia yang dimaksud terdiri atas pendidik dan tenaga kependidikan. Pendidik dan tenaga kependidikan adalah pihak utama sebagai unsur manusia yang akan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan pendidikan dalam upayanya menyediakan dan memberikan pelayanan akademik. Baik pendidik dan tenaga kependidikan harus memiliki komitmen dan berkualitas tinggi sehingga dapat menyediakan layanan akademik yang bermutu bagi pelanggannya. Selain dari unsur pendidik dan tenaga kependidikan, unsur lainnya seperti ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor penentu

dalam memberikan layanan akademik yang bermutu. Sarana dan prasarana meskipun bersifat sebagai unsur penunjang, tetapi keberadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia dalam sebuah satuan pendidikan menjadi faktor penentu untuk mampu menyediakan layanan akademik yang sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan.

Pada dasarnya, ketersediaan layanan akademik yang bermutu pada sebuah sekolah merupakan salah satu faktor penentu yang dijadikan sebagai dasar bagi seroang peserta didik untuk memilih sekolah tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hariswan (2018) bahwa dalam dunia global sekarang ini, kualitas pelayanan kepada peserta didik merupakan salah satu faktor penentu karena kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif dan komparatif suatu lembaga. Kepuasan peserta didik akan tercapai jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini memberikan makna bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan oleh sekolah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Maisaroh (2005) yang memberikan kesimpulan bahwa manajemen mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Hasbi (2018) dalam penelitiannya juga menghasilkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Penelitian yang dilakukan oleh Haryanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019), juga memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 6,25%.

Layanan akademik sebagai mana yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan layanan utama yang diberikan oleh sebuah lembaga pendidikan terhadap pelanggannya. Oleh karena itu, dalam memberikan layanan akademik tersebut, dituntut adanya profesionalitas dalam pemberian layanan. Sebab, kemampuan setiap lembaga termasuk lembaga pendidikan untuk dapat memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya merupakan salah satu faktor yang akan membawa sekolah untuk mencapai sebuah citra positif dan untuk mampu bersaing dengan sekolah lainnya. Sehingga untuk mendapatkan perhatian masyarakat yang lebih layanan akademik tentu harus terus ditingkatkan.

Selain itu, salah satu cara menarik perhatian masyarakat atau peserta didik adalah dengan memberikan layanan yang dapat memuaskan peserta didik. Pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan peserta didik memang tidak mudah dilakukan, seringkali dengan permasalahan dalam manajemen pelayanan dan kepuasan konsumen yang tidak berhasil (Sri Wahyu Andayani, 2015). Sebab, terdapat banyak faktor yang menentukan dalam menyiesikan layanan yang berkualitas tersebut. Sebagaimana dikatakan Ratminto, pengukuran kinerja pelayanan publik untuk dapat menentukan berkualitas atau tidaknya sebuah pelayanan meliputi: 1) tangibles atau tampilan fisik; 2) Reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat; 3) Responsiveness atau daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan melakukan pelayanan dengan ikhlas; 4) Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan pekerja; 5) Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan (Sri Wahyu Andayani, 2015).

Kemudian, pelayanan akademik dianggap sebagai salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang bermutu. Untuk itu dibutuhkan inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi pengguna jasa. Upaya pemenuhan kebutuhan peserta didik harus menjadi fokus utama dalam mengelola mutu layanan pendidikan pada setiap satuan pendidikan. Peserta didik menjadi sangat penting karena mereka adalah pelanggan utama. Keberhasilan proses belajar mengajar tidak hanya bergantung pada kecerdasan pendidik dalam mengajar tetapi juga pada partisipasi peserta didik. Sesuai dengan konsep manajemen mutu, maka penyelenggaraan pendidikan harus dilakukan dengan menerapkan sebuah sistem manajemen mutu agar dapat menghasilkan layanan yang bermutu.

Namun kenyataannya, di Sumatera Selatan utamanya kota Palembang sebagai ibu kota, aspek pendidikan sedang menjadi aspek penting untuk dikembangkan. Dimana terjadinya kemerosotan tingkat mutu dari pada sekolah-sekolah yang ada di Palembang tak terkecuali pada jenjang pendidikan menengah yaitu Sekolah Menengah Atas. Hal tersebut sesuai dengan yang diberitakan bahwa masih rendahnya mutu pendidikan yang terdapat di Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu indikasi serius terkait dengan kualitas pendidikan di Sumsel yang masih berada di bawah standar yang telah ditetapkan (Lukman Anshori,

Swarna News 2019). Sehingga perbaikan terhadap mutu sekolah tentu harus menjadi perhatian penting.

Apabila dilihat dalam skala nasional, mutu pendidikan di Indonesia baik pada jenjang pendidikan dasar maupun pada jenjang pendidikan menengah memang masih belum sesuai dengan harapan. Sebagaimana hasil pemetaan terhadap mutu pendidikan di Indonesia yang dilakukan secara nasional pada tahun 2014, diperoleh informasi bahwa hanya sekitar 16% satuan pendidikan di Indonesia yang memenuhi standar nasional pendidikan (SNP). Sementara itu, sisanya belum memenuhi standar nasional pendidikan. Bahkan lebih parah lagi, masih terdapat beberapa satuan pendidikan lainnya yang masih belum mampu memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) (Kemdikbud, 2016). Padahal dalam Permendikbud Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal Pendidikan (SPM Pendidikan) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap Peserta Didik secara minimal.

Selain itu, berbagai fenomena yang menunjukkan masih rendahnya mutu pendidikan di Indonesia juga dapat dilihat dari belum banyak sekolah bermutu di negara ini, terutama di daerah pinggiran. Selain itu, masih banyak sekolah yang masih berjuang meningkatkan sarana fisik sekolah, belum sampai kepada mutu secara keseluruhan. Hal ini tentu saja menjadi pekerjaan rumah terbesar bagi pemerintah Indonesia untuk membangun sebuah pendidikan yang bermutu. Padahal telah sama-sama kita ketahui bahwa pada masa sekarang ini, dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang dengan pesat, tentu saja penyelenggaraan pendidikan yang bermutu telah menjadi sebuah tuntutan bagi kita semua. Sebab, mutu sekolah menjadi salah satu poin penting yang turut menyumbang bagi kelangsungan peningkatan kualitas sumber daya manusia Indonesia ke depannya (Damayanti, 2017).

Sedangkan pada skala internasional penilaian sekolah bermutu dapat dinilai berdasarkan mutu ISO 9001. ISO 9001 didefinisikan sebagai standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (QMS). Organisasi menggunakan standar untuk mendemonstrasikan kemampuan

untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan. ISO 9001 adalah standar paling populer dalam seri ISO 9000 dan satu-satunya standar dalam seri yang dapat disertifikasi oleh organisasi. Namun keberadaan saat ini sekolah yang telah mendapatkan sertifikasi ISO pada tingkat Sekolah Menengah Atas masih belum menunjukkan pencapaian yang tinggi khususnya di Kota Palembang. Hanya tiga sekolah menengah atas negeri yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001.

Dari pengukuran diatas dapat terlihat bagaimana keberadaan mutu sekolah di Kota Palembang. Untuk dapat meningkatkan kembali mutu sekolah yang telah mengalami kemerosotan maka perlu manajemen mutu sekolah yang berkesinambungan guna meningkatkan layanan akademik baik perbaikan mutu secara input, proses, output dengan sistem manajemen mutu yang telah teruji baik itu manajemen mutu dengan mengukur dari pada Standar Nasional Pendidikan ataupun dengan standar internasional yakni manajemen mutu ISO. Berdasarkan fenomena diatas, maka sangat penting keberadaan dilakukan penjaminan mutu untuk meningkatkan dan menjaga kualitas mutu dalam sebuah satuan pendidikan.

Selain itu, berdasarkan temuan lapangan yang dilakukan dengan diskusi dan kunjungan ke beberapa sekolah, diperoleh informasi bahwa pada umumnya sekolah memang belum melaksanakan penjaminan mutu secara utuh. Perencanaan sekolah yang dituangkan dalam Rencana Kerja Sekolah (RKS) tidak sepenuhnya merencanakan peningkatan mutu sekolah untuk memenuhi 8 SNP. Sebagai akibatnya guru akan mengajar sesuai kemampuannya dengan fasilitas seadanya, bahkan alat-alat bantu pembelajaran yang mereka miliki terkadang tidak mereka gunakan. Selain itu, Kemendikbud (2018) menyatakan bahwa dalam beberapa diskusi yang dilakukan dengan kepala Sekolah atau guru, diperoleh informasi bahwa mereka juga kurang memiliki pengetahuan tentang standar mutu yang harus mereka capai seperti apa. Dalam hal ini mereka juga beranggapan bahwa peningkatan mutu bukanlah merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh masing-masing sekolah, akan tetapi, peningkatan mutu merupakan tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah. Fenomena ini menunjukkan bahwa manajemen mutu masih belum dilaksanakan oleh sekolah dengan optimal.



Selanjutnya, mutu layanan akademik sekolah juga sangat ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana sekolah. Salah satunya ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsaputra, (2010 hlm. 231) bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi layanan akademik dalam sebuah lembaga pendidikan. Faktor-faktor tersebut seperti kepemimpinan, iklim organisasi, kualifikasi guru, anggaran, kecukupan fasilitas belajar, serta Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Untuk mampu menyediakan layanan akademik yang bermutu, maka setiap satuan pendidikan harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang ada. Salah satunya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah bagian tak terpisahkan dari dunia kontemporer. Keberadaan TIK telah membawa transformasi teknologi, sosial, politik, dan ekonomi yang cepat, yang telah terjadi dalam berbagai lapisan kehidupan masyarakat yang diselenggarakan di sekitar (Castells, 1996). Lembaga pendidikan sebagai salah satu bagian dari dunia kontemporer, maka budaya dan masyarakat harus disesuaikan untuk memenuhi tantangan zaman pengetahuan tersebut, sehingga praktik penyelenggaraan pendidikan juga harus diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang tengah berkembang.

Tidak diragukan lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi telah berdampak pada kualitas dan kuantitas pengajaran, pembelajaran, dan penelitian di lembaga pendidikan. Secara konkret, teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan pengajaran dan pembelajaran melalui konten yang dinamis, interaktif, dan menarik; dan itu dapat memberikan peluang nyata untuk memberikan pelayanan akademik terhadap peserta didik. Teknologi informasi dan komunikasi berpotensi untuk mempercepat, memperkaya, dan memperdalam keterampilan; memotivasi dan melibatkan peserta didik dalam belajar; membantu menghubungkan pengalaman sekolah dengan praktik kerja; membantu menciptakan kelangsungan ekonomi bagi pekerja masa depan; berkontribusi pada perubahan radikal di sekolah; memperkuat pengajaran, dan memberikan kesempatan untuk hubungan antara sekolah dan dunia yang lebih luas (Davis dan Tearle, 1999; Lemke dan Coughlin, 1998). Teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadikan sekolah lebih efisien dan produktif, sehingga melahirkan

berbagai perangkat untuk meningkatkan dan memfasilitasi kegiatan profesional guru yang dilakukan dalam proses belajar mengajar (Kirschner dan Woperies, 2003).

Dalam sebuah penelitian juga dijelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi memberikan kesempatan kepada sekolah untuk saling berkomunikasi melalui email, milis, chat room, dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga menyediakan akses yang lebih cepat dan lebih mudah ke informasi yang lebih luas dan terkini, dan dapat digunakan untuk melakukan kalkulasi matematika dan statistik yang kompleks. Selain itu, ini memberi para peneliti jalan yang mantap untuk menyebarkan laporan dan temuan penelitian (Yusuf dan Onasanya, 2004).

Culp, Honey dan Mandinach (2003) mengajukan tiga alasan utama teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. Mereka menyarankan bahwa teknologi dapat dijadikan sebagai (a) alat untuk mengatasi tantangan dalam pengajaran dan pembelajaran, (b) agen perubahan, dan (c) kekuatan sentral dalam daya saing ekonomi. Sebagai alat untuk mengatasi tantangan dalam pengajaran dan pembelajaran, teknologi memiliki kemampuan untuk menyampaikan, mengelola, dan mendukung pengajaran dan pembelajaran yang efektif. Ini sama baiknya untuk audiens yang tersebar secara geografis, dan juga membantu siswa untuk mengumpulkan dan memahami data yang kompleks. Ini juga mendukung bentuk penulisan dan komunikasi yang beragam dan berorientasi pada proses, dan itu memperluas ruang lingkup dan ketepatan waktu sumber informasi yang tersedia di kelas. Sebagai agen perubahan, ia mengkatalisasi berbagai perubahan lain dalam konten, metode, dan kualitas pengajaran dan pembelajaran secara keseluruhan, sehingga memastikan ruang kelas yang berorientasi pada penyelidikan konstruktivis. Sebagai kekuatan sentral dalam daya saing ekonomi, ini berkaitan dengan perubahan ekonomi dan sosial yang memiliki keterampilan teknologi yang penting untuk pekerjaan masa depan siswa saat ini.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah dimasukkan sebagai bagian penting dari proses belajar mengajar oleh banyak lembaga pembelajaran di seluruh dunia (Juang, Liu & Chan, 2008; Friedman, Bolick, Berson, & Porfeli, 2009; Ismail, Almekhlafi, & Al-Mekhlafy, 2010). Karena munculnya teknologi

baru dan tantangan baru untuk pendidikan siswa pendidikan guru telah melewati perkembangan dan transformasi yang pesat (Moon, 2004), mengakibatkan reorganisasi dan restrukturisasi dalam metodologi pengajaran untuk mempersiapkan siswa untuk tantangan masa depan oleh lembaga pendidikan (Auerswald & Magambo, 2006). Sangat penting untuk terus memberikan bantuan berbasis kebutuhan kepada guru dalam bentuk pelatihan, dorongan, akses, dan sumber daya. Ini akan membantu mereka dalam menyesuaikan dengan teknologi baru ini dan menggunakannya secara efisien untuk meningkatkan pembelajaran di kelas (McDougald, 2009). Dalam program instruksional berbagai perangkat TIK dapat digunakan oleh seorang guru untuk mendukung pengajarannya. Melalui penggunaan alat TIK yang berbeda mulai dari konferensi video hingga pengiriman multimedia ke situs web, guru dapat menghadapi tantangan di dunia saat ini (Jung, 2005).

Dalam Keputusan presiden republik indonesia Nomor 20 tahun 2006 Tentang Dewan teknologi informasi dan komunikasi nasional menyatakan bahwa “Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah salah satu pilar utama pembangunan peradaban manusia saat ini dan merupakan sarana penting dalam proses transformasi menjadi bangsa yang maju”. Sedangkan dalam dunia pendidikan pada Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 107/U/2001 menyatakan kedudukan TIK yaitu pemanfaatan *e-learning* sebagai substitusi dan komplementer proses pembelajaran konvensional.

Pembelajaran abad 21 merupakan pembelajaran yang mempersiapkan generasi penerus menjadi generasi yang memiliki kemampuan kecakapan abad 21. Setidaknya ada empat yang harus dimiliki oleh generasi abad 21, yaitu: ways of thinking, ways of working, tools for working and dan skills for living in the word. Bagaimana seorang guru harus mendesain pembelajaran yang akan menghantarkan peserta didik memenuhi kebutuhan abad 21.

Dengan kehadiran teknologi dan komunikasi (ICT) memberikan tantangan dalam dunia pendidikan, peserta didik lebih tertarik mempelajari ICT dibandingkan materi pembelajaran lainnya, peserta didik bahkan rela berjam-jam di depan komputer untuk mengakses internet dan mencari informasi yang tidak bisa didapatkan di sekolah. Hal ini juga menjadi masalah besar untuk sekolah tentang

bagaimana sekolah bisa memfasilitasi dan memberikan layanan terhadap siswanya untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi baik dari segi software, hardware bahkan brainware sebagai bentuk layanan akademik maupun non akademik.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti melihat betapa layanan akademik guna menghadapi era globalisasi dan tantangan abad 21 ini dimana masyarakat sangat kritis dalam menilai suatu layanan yang didapatkannya, oleh sebab itu dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana keterkaitan (hubungan kausal) antara beberapa faktor (variabel) penting seperti manajemen mutu sekolah, pemanfaatan teknologi dalam kaitannya dengan peningkatan layanan akademik yang akhirnya akan dijadikan sebagai dasar penyusunan sebuah model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan teknologi dalam peningkatan layanan akademik di Sekolah Menengah Atas.

Terdapat banyak penelitian yang telah mengkaji tentang manajemen mutu di sekolah. Seperti penelitian Ulum (2017) yang meneliti tentang Strategi peningkatan mutu Sekolah Menengah Kejuruan pasca penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Sujoko (2017) juga melakukan penelitian tentang manajemen mutu sekolah dengan judul penelitian Strategi peningkatan mutu sekolah berdasarkan analisis SWOT di sekolah menengah pertama. Saputro (2015) meneliti tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah/madrasah. Makruf (2018) melakukan penelitian tentang manajemen mutu layanan akademik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Dari beberapa penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa penelitian tersebut berfokus pada satu atau dua indikator dari penelitian ini secara terpisah. Akan tetapi, penelitian yang peneliti lakukan ini berfokus pada manajemen mutu sekolah yang didukung dengan teknologi guna meningkatkan mutu layanan akademik di SMA Negeri di Kota Palembang. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa SMA sebagai salah satu lembaga pendidikan dituntut untuk menggunakan teknologi dalam proses penyelenggaraan pendidikan pada satuannya untuk lebih mengoptimalkan pemberian layanan pendidikan. Selain itu, peserta didik di tingkat SMA, adalah mereka yang mulai mampu berpikir kritis terhadap layanan yang diberikan dengan berbagai macam tuntutan kebutuhan akan layanan yang

diberikan. Maka dari itu, tentu saja harus diberikan layanan akademik yang bermutu dengan didasari pada sistem manajemen mutu dan penggunaan layanan akademik.

Selain hal tersebut diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian ini disebabkan bagaimana sekolah menengah atas di Kota Palembang mampu mengimplementasikan manajemen mutu sekolah dengan baik dengan didukung oleh teknologi untuk mengoptimalkan layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik. Terlebih lagi memasuki era revolusi industri 4.0 ini, keberadaan teknologi menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diimplementasikan dalam setiap satuan pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini akan menghasilkan sebuah **model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan teknologi dalam peningkatan layanan akademik.**

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Secara umum rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan komponen-komponen masing-masing variable yang akan dijadikan dalam landasan pembuatan model manajemen mutu sekolah kaitannya dengan pemanfaatan TIK dalam meningkatkan layanan akademik di sekolah. Sedangkan secara khusus rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran manajemen mutu sekolah pada Sekolah Menengah Atas?
2. Bagaimanakah gambaran pemanfaatan TIK pada Sekolah Menengah Atas?
3. Bagaimanakah gambaran layanan akademik pada Sekolah Menengah Atas?
4. Bagaimana model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik?
5. Bagaimana peran manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan agar terdeskripsinya proses manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam meningkatkan layanan akademik pada SMA di Palembang. Secara rinci penelitian ini bertujuan untuk:

1. Terdeskripsinya gambaran manajemen mutu sekolah pada Sekolah Menengah Atas
2. Terdeskripsinya gambaran pemanfaatan TIK pada Sekolah Menengah Atas
3. Terdeskripsinya gambaran layanan akademik pada Sekolah Menengah Atas?
4. Terumuskannya model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik
5. Terdeskripsinya peran manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh baik secara teoritis maupun secara praktis dengan adanya hasil penelitian ini antara lain:

Dari segi teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam rangka:

- a. Mengembangkan dan mempertajam teori serta konsep yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen mutu pada satuan pendidikan pada pemanfaatan TIK dalam rangka peningkatan layanan pendidikan pada satuan pendidikan.
- b. Menjadi rujukan bagi pengelolaan lembaga pendidikan dalam melaksanakan manajemen mutu di sekolah serta pedoman dalam pemanfaatan TIK di Sekolah Menengah Pertama di Palembang.

Adapun dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam rangka:

- a. Upaya perbaikan dan pengembangan manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK pada Sekolah Menengah Atas di Lingkungan Kota Palembang, dalam upaya peningkatan layanan akademik.

- b. Sebagai rujukan atau pedoman bagi pihak sekolah yang sejenis dalam pelaksanaan manajemen mutu sekolah serta pemanfaatan TIK dalam meningkatkan layanan akademik.

### 1.5 Struktur Organisasi Disertasi

Struktur organisasi disertasi terdiri atas beberapa bagian, yaitu sebagai berikut:

- Bab I: BAB I merupakan bab pendahuluan. Bab ini terdiri atas beberapa sub bab yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, dan struktur organisasi disertasi.
- Bab II: Bab II merupakan bab kajian pustaka dan kerangka pikiran. Bab ini terdiri atas beberapa sub bab yang berkaitan dengan teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian disertasi ini serta kerangka pikir penelitian yang mengarahkan seseorang pembaca kepada gambaran menyeluruh dari penelitian ini.
- Bab III: Bab III merupakan bab metode penelitian. Bab metode penelitian ini terdiri dari metodologi yang digunakan dalam penelitian yang didalamnya terdiri atas pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi dan subyek penelitian, fokus kajian penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.
- Bab IV: Bab IV merupakan bab temuan penelitian dan pembahasan. Bab ini menguraikan dan memaparkan serta membahas hasil hasil penelitian terkait; Temuan penelitian yang terdiri dari : 1) Deskripsi manajemen mutu sekolah dalam meningkatkan layanan akademik; 2) Deskripsi pemanfaatan TIK dalam meningkatkan layanan akademik; 3) deskripsinya gambaran layanan akademik 4) Rumusan model manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik; 5) deskripsi peran manajemen mutu sekolah dan pemanfaatan TIK dalam peningkatan layanan akademik.
- Bab V: Bab V merupakan bab kesimpulan, implikasi dan rekomendasi. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, menguraikan

implikasi dan rekomendasi terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.